

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Menurut Putri (2016) pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak digunakan sebagai salah satu usaha bagi pemerintah untuk mewujudkan kemandirian bangsa dan negara karena sumber penerimaan terbesar negara berasal dari sektor pajak. Melalui pajak, pemerintah dapat menyelesaikan berbagai masalah perekonomian, pembangunan infrastruktur serta fasilitas umum demi menunjang kemajuan suatu negara. Karena peranannya sangat sentral dan penting dalam penerimaan negara, hendaknya masyarakat sebagai warga negara paham tentang pentingnya pajak dan mengerti bagaimana melaksanakan hak dan kewajibannya terkait dengan pajak.

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) terus berusaha untuk meningkatkan pendapatan pajak dengan menggali potensi yang ada demi mencapai target yang telah ditetapkan. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jenderal Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri karena dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan wajib pajak yang tinggi, yaitu kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan yang sesuai dengan kebenarannya.

Langkah kongkrit yang dilakukan DJP untuk meningkatkan pencapaian target penerimaan pajak yaitu dengan melakukan upaya-upaya strategis secara lebih fokus,

sinergis, dan terkoordinasi. Salah satu upaya tersebut yaitu dengan menyempurnakan sistem administrasi perpajakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui penyampaian SPT PPh orang pribadi secara online untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam pembuatan dan penyampaian laporan SPT secara lebih mudah, lebih cepat dan lebih murah, sehingga kepatuhan wajib pajak diharapkan semakin meningkat.

Pegawai dan staf Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pati menghimbau kepada para wajib pajak untuk segera melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) sekaligus mengingatkan tentang pengampunan pajak (*tax amnesty*) yang sudah diberlakukan bagi semua wajib pajak termasuk Aparatur Sipil Negara (ASN), anggota TNI, Polri dan masyarakat perorangan.

Jika wajib pajak telat untuk menyampaikan SPT-nya, maka ada biaya denda yang dibebankan bagi wajib pajak. Sedangkan sanksi keterlambatan penyampaian *tax amnesty* akan ada pemeriksaan dan penelitian lebih lanjut dari pihaknya. Oleh karena itu, perlu diingatkan terus menerus sehingga masyarakat menjadi lebih sadar, sekaligus mengingatkan penyampaian SPT tahunan agar segera diproses. Hal ini dibuktikan dengan angka kepatuhan wajib pajak di Kabupaten Pati yang masih rendah dengan capaian 50-60 persen, masih dibawah 70 persen yang merupakan angka standar patuh pajak (Wartapati.com, 2017).

Berikut ini merupakan data kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pati tahun 2014-2017.

Tabel 1.1 Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Pati

Tahun 2014-2017

No	Tahun	Wajib Pajak		Realisasi Penyampaian SPT	Rasio Kepatuhan
		Terdaftar	Wajib SPT		
1.	2014	104.382	72.240	47.269	65,43%
2.	2015	118.089	77.014	50.783	65,94%
3.	2016	129.228	87.861	60.773	69,17%
4.	2017	144.976	63.112	58.772	93,12%

Sumber : KPP Pratama Pati per April 2017

Berdasarkan data yang disajikan diatas, dapat dilihat bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi tahun 2014 sampai 2016 masih cukup rendah, yaitu dikisaran 60-70% ini masih jauh dari standar kepatuhan wajib pajak yang ada yaitu 70%. Namun ditahun 2017 terjadi peningkatan kepatuhan yang sangat signifikan yaitu sebesar 23,95%. Padahal apabila dilihat dari jumlah wajib pajak yang melaporkan SPT perpajakannya di tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 1.206 wajib pajak. Hal ini mengidentifikasikan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pati tergolong rendah, mereka cenderung mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak namun melalaikan kewajibannya sebagai wajib pajak yang taat pajak.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, salah satunya yaitu sanksi perpajakan. Wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya (Wicaksono dkk, 2018). Pertanyaan tersebut didukung oleh hasil Penelitian yang dilakukan oleh Veronica (2015) menentukan bahwa persepsi wajib

pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun hasil penelitian Setiyoningrum (2014) menemukan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Selain sanksi perpajakan faktor yang mempengaruhi kepatuhan adalah kesadaran wajib pajak. Tulenan dkk (2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak, mengetahui, memahami dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela. Namun pada kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum sadar dengan kewajiban membayar pajak dan tetap berusaha melakukan upaya penghindaran pajak agar tidak menanggung beban pajak yang besar. Pada penelitian Mahdi dan Ardiati (2017) menentukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak namun menurut penelitian Lydiana (2018) kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kualitas pelayanan fiskus juga sangat mempengaruhi kepatuhan dari wajib pajak itu sendiri. Selama ini banyak ditemukan wajib pajak yang berpersepsi negatif pada aparat yang terlihat pada rendahnya pelayanan wajib pajak. Pada kenyataannya masih ada wajib pajak yang menemui hambatan dalam proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur perpajakan yaitu petugas yang tidak ramah, lambat, berbelit – belit, menunggu terlalu lama, kantor yang kurang nyaman, fasilitas yang kurang memadai sehingga menimbulkan keluhan, komplain dan enggan mereka menyelesaikan urusan perpajakannya, dan pada gilirannya nanti berakibat pada tumbuhnya sikap tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya

(Tulenan dkk,2017). Penelitian Wicaksono dkk (2018) dan Tanilasari dan Gunarso (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, sedangkan menurut Setiyoningrum (2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Motivasi membayar pajak dianggap salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Faktor ini harus dimiliki para wajib pajak agar mereka tergerak untuk melaksanakan kewajibannya, sehingga target penerimaan dapat tercapai. Menurut Putri (2016) mengharapkan sosialisasi dan upaya yang dilakukan oleh aparat mendapat respon yang positif dari wajib pajak dan mereka sadar dan termotivasi untuk sukarela dalam membayar pajak. Hasil penelitian Putri (2016) dan Tologana (2014) menjelaskan bahwa motivasi membayar pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Tingkat pendidikan juga merupakan salah satu faktor penentu terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut Gusrefika (2018) pendidikan wajib pajak merupakan dasar pengetahuan wajib pajak dalam merespon segala informasi tentang hakekat dan makna pembayaran pajak bagi kepentingan nasional. Penelitian yang dilakukan Putri (2016) menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil yang berbeda ditunjukkan dari penelitian Tologana (2014) bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa hasil penelitian yang terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Siamena dkk (2017). Adapun perbedaan penelitian ini, pertama terletak pada variabel independent. Pada penelitian sebelumnya menggunakan dua variabel independen yaitu sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Sedangkan pada penelitian ini telah ditambahkan tiga variabel independen yang pertama kualitas pelayanan fiskus karena variabel ini adalah cara petugas dalam memberikan pelayanan, pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Veronica, 2015). Kedua yaitu motivasi membayar pajak, karena variabel ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi karena tanpa adanya motivasi orang akan lemah, pesimis dan tidak ada dorongan untuk membayar pajak (Putri, 2016). Ketiga yaitu tingkat pendidikan, karena variabel ini dapat mempengaruhi pola pikir dalam memahami peraturan perpajakan, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi (Putri, 2016).

Alasan penambahan ketiga variabel tersebut karena pada penelitian yang dilakukan oleh Siamena dkk (2017) telah disarankan agar menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi, salah satu faktornya adalah kualitas pelayanan fiskus, motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan. Perbedaan kedua, objek penelitian Siamena dkk (2017) dilakukan KPP Pratama Manado, sedangkan objek penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Pati. Berdasarkan

latar belakang yang diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Motivasi Membayar Pajak dan Tingkat Pendidikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pati)”**.

1.2. Ruang Lingkup

Agar penelitian ini dapat lebih terfokuskan terhadap permasalahan yang terjadi, maka ruang lingkup penelitian ini diorientasikan sebagai berikut :

1. Objek penelitian di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pati, dengan responden wajib pajak orang pribadi.
2. Variabel independen dalam penelitian ini adalah sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan.
3. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.3. Perumusan Masalah

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak masih cukup rendah. Ketidakpatuhan ini dapat diketahui dengan adanya penurunan jumlah wajib pajak dalam melaporkan SPT perpajakannya. Hal ini diketahui bahwa jumlah SPT yang masuk tidak sesuai dengan jumlah wajib pajak

orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pati. Terjadinya penurunan pada jumlah wajib pajak orang pribadi mengindikasikan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. faktor-faktor berikut antara lain adalah sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan. Penelitian ini akan membuktikan apakah sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, motivasi membayar pajak dan tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor tersebut memberikan pengaruh positif ataupun negatif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Faktor-faktor yang meliputi sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, motivasi membayar pajak, dan tingkat pendidikan akan dikaitkan dengan *Theory of Planned Behavior* (TPB) atau perilaku rencana.

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama mengenai masalah sanksi perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, motivasi membayar pajak, dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pati.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi KPP Pratama Pati

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar maupun menyampaikan atau melaporkan pajak.

- b. Bagi Wajib Pajak dan Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi sehingga dapat menambah pengetahuan dan wawasan kepada wajib pajak dan masyarakat bahwa sangat penting untuk meningkatkan kepatuhan dalam hal perpajakan agar pembangunan dapat berjalan dengan lancar.